

รายงานสรุปผล และการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน
การดำเนินการตอบสนองเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป การปฏิบัติงาน หรือการให้บริการ
และการจัดซื้อจัดจ้าง และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ไตรมาสที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
(ตั้งแต่ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ – มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘)

๑. ความเป็นมา

ด้วยโรงพยาบาลน้ำโสมได้แต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนและจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อยเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการฯ ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลน้ำโสม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียนทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้างเพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลน้ำโสมมีความโปร่งใสเป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้ สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยพิจารณาสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยม คุณธรรมจริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาคำสัตย์สุจริตความเป็นข้าราชการและความซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประพฤติมิชอบ รวมถึงมาตรการกระทรวงสาธารณสุข ๓ ป. ๑ ค. (ปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปรามเครือข่าย)

๒. ปัจจัยสนับสนุน/ปัญหาอุปสรรค

ในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาล มีปัจจัยในการสนับสนุนและผลักดันในการดำเนินการตามคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลน้ำโสมประสบความสำเร็จดังนี้

๑. คำสั่งโรงพยาบาลน้ำโสมที่ /๒๕๖ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ยความขัดแย้งโดยสันติวิธีลงวันที่

๒. บุคลากรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติราชการมีหน้าที่และความจำเป็นต้องให้การบริการและดูแลผู้ป่วยประชาชนที่มารับบริการ รับการตรวจรักษาเป็นปริมาณที่ค่อนข้างมาก ปัญหาอุปสรรคคือ เวลาในการให้ข้อมูลการให้บริการขั้นตอนการรักษาจึงค่อนข้างมีความจำกัดประกอบกับหน้าที่บริการดูแลประชาชนให้ทั่วถึง ครบถ้วนบางกิจกรรมจึงไม่สามารถดำเนินการในการให้ข้อมูลได้ละเอียดเพียงพอ

๓. รายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป การปฏิบัติงานและการให้บริการ/เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง/การทุจริตและประพฤติมิชอบภายในโรงพยาบาลน้ำโสม ระหว่าง เดือนตุลาคม ๒๕๖๗ ถึง มีนาคม ๒๕๖๘

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ในระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึง ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๘)					
ประเภทเรื่องร้องเรียน	รับไว้	แล้วเสร็จ	ร้อยละ	กำลังดำเนินการ	ร้อยละ
๑. ร้องเรียนเรื่องทั่วไป	๐	๐	๐	๐	๐
- การรักษาพยาบาล	-	-	-	-	-
- คัดกรองผู้ป่วยโรคและผลิตภัณฑ์สุขภาพ	-	-	-	-	-
- เหตุรำคาญตาม พรบ. การสาธารณสุข	-	-	-	-	-
- พฤติกรรมการให้บริการ	๑	๑	๑๐๐	-	-
๒. ทุจริตและประพฤติมิชอบ	๐	๐	๐	๐	๐
ตรวจสอบข้อเท็จจริง					
- การจัดซื้อจัดจ้าง	-	-	-	-	-
- ร้องเรียนองค์กร	-	-	-	-	-
- ความประพฤติส่วนตัว	-	-	-	-	-
๓. อื่นๆ	๐	๐	๐	๐	๐
รวม	๑	๑	๑๐๐	๐	๐

๔. ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง

๔.๑ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ วิเคราะห์สาเหตุได้ ๔ ประการคือ

- ปริมาณผู้ป่วยมีจำนวนมากเวลาในการให้บริการจึงมีจำกัด
- บุคลากรมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย
- บุคลิกภาพเชิงลบส่วนตัว

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานบ่อยและด้วยปริมาณงานที่ค่อนข้างมากทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน เห็นควรเสนอให้มีการจัดการอบรมหลักสูตรพฤติกรรมบริการเป็นเลิศ (Excellent Service Behavior : ESB) เพื่อให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ใหม่ และทบทวนและปรับพฤติกรรมให้แก่เจ้าหน้าที่เดิมและให้มีการกำกับดูแลเจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานปฏิบัติตามแนวทางอย่างเคร่งครัด

๔.๒ ข้อร้องเรียนด้านระบบบริการ วิเคราะห์สาเหตุได้ดังนี้

- ปริมาณผู้ป่วยมีจำนวนมาก
- แผนผัง โครงสร้าง สถานที่ค่อนข้างจำกัดทำให้เกิดความแออัด

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องวางแผนการปรับระบบกระบวนการรับบริการแผนผังหน้าที่ แนวทางการให้ข้อมูลขั้นตอนการให้บริการจัดบริการระบบ LEAN

- การคัดกรอง ผู้ป่วยเพื่อลดระยะเวลาในการรอตรวจ
- ระบบนัดตามเวลา เพื่อลดระยะเวลารอคอยและความแออัด
- จัดระบบคิว
- ปรับปรุงสถานที่ให้จุดบริการต่อเนื่องกัน

๔.๓ ข้อร้องเรียนการดูแลรักษาผู้ป่วยวิเคราะหฺสาเหตุได้ดังนี้

- ปริมาณผู้ป่วยมีจำนวนมาก
- ภาระงานในการดูแลผู้ป่วยและงานด้านอื่นๆของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่มีหลายด้าน
- ไม่สามารถให้คำชี้แจงอธิบายแนวทางการดูแลรักษาแก่ผู้ป่วยได้ครบถ้วนทุกคน

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแบ่งกลุ่มโรคที่จะดำเนินการดูแลรักษาตามระดับความสำคัญความรุนแรงอันตรายของโรคนั้นๆ ในการที่จะแจ้งข้อมูลแนวทางการรักษาทางเลือกในการรักษาอันตรายความเสี่ยงความปลอดภัยเปลี่ยนแปลงของโรคที่อาจเกิดขึ้นระหว่างดำเนินการรักษาต่อผู้ป่วยเพื่อทราบ และร่วมตัดสินใจหาช่องทางทำให้ข้อมูลต่อผู้ป่วยในแต่ละกลุ่มโรคอย่างเหมาะสมมอบหมายเจ้าหน้าที่บุคลากรในการให้ข้อมูลตามระดับความสำคัญของกลุ่มโรคนั้นๆ

๔.๔ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถานที่วิเคราะหฺสาเหตุได้ดังนี้

- ภูมิสถาปัตยกรรมมีอายุการใช้งานมานาน แพนผนัง โครงสร้าง สถานที่ค่อนข้างจำกัดทำให้เกิดความแออัด
- ปริมาณผู้ป่วยจำนวนมาก
- บุคลากรมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

รายงานผู้บริหารเพื่อพิจารณาและประสานหน่วยงานวางแผนการปรับระบบกระบวนการปรับปรุงโครงสร้างพัฒนาภูมิสถาปัตยกรรมให้สอดคล้องและรองรับการให้บริการผู้ป่วยที่มีจำนวนมากและพัฒนาบุคลากรเพื่อปรับปรุงกระบวนการสุขอนามัยโดยยึดหลัก ๕ ส โดยกำหนดนโยบายให้บุคลากรมีส่วนร่วม